



**RSA ARMONY**  
Casa di Anna S.r.l

R E G O L A M E N T O



## **RSA ARMONY**

Casa di Anna S.r.l  
via campo di marte n°20  
AREZZO  
0575 91 24 26



# INDICE

<b>TITOLO I - FINALITÀ E GESTIONE</b>	<b>5</b>
Art. 1 - I principi ispiratori, missione, politiche complessive e obiettivi	5
Art. 2 - La Residenza Socio Assistenziale (RSA) " ARMONY "	6
Art. 3 - Il Centro Diurno (CD)	7
Art. 4 - Le prestazioni erogate	8
Art. 5 - La pianificazione delle attività	10
Art. 6 - Il sistema Informativo	10
Art. 7 - La gestione della qualità	10
Art. 8 - Il Piano delle attività di animazione e socializzazione	11
Art. 9 - La gestione delle risorse Strutturali e tecnologiche	11
Art. 10 - Qualità e accreditamento.	11
Art. 11 - La Carta dei Servizi	11
<b>TITOLO II - ACCESSO E ACCOGLIENZA DEGLI UTENTI</b>	<b>12</b>
Art. 12 - I criteri per l'accesso degli utenti	12
Art. 13 - La tipologia dei soggiorni	12
<b>TITOLO III -AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI UTENTI</b>	<b>12</b>
Art. 14 - L'ammissione degli assistiti	12
Art. 15 - La cartella personale e la cartella sanitaria personale	13
Art. 16 - La definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	14
Art. 17 - Gli ambienti di vita e le camere	14
Art. 18 - La dimissione dei residenti	15

<b>TITOLO IV – LA RETTA E I PAGAMENTI</b>	<b>15</b>
Art. 19 – La retta	15
Art. 20 – La cauzione	15
Art. 21 – Gli oneri a carico del residente o suoi delegati	16
Art. 22 – La fatturazione	16
Art. 23 – L’assenza temporanea e conservazione del posto	16
<b>TITOLO V – RAPPORTI CON I FAMILIARI E ALTRI SOGGETTI COINVOLTI</b>	<b>17</b>
Art. 24 – La Famiglia e la rete sociale	17
Art. 25 – L’informativa privacy e raccolta consenso al trattamento dei dati personali	17
Art. 26 – Le comunicazioni con familiari e rappresentanti legali	17
Art. 27 – Le comunicazioni di eventi critici ai familiari e rappresentanti legali	18
<b>TITOLO VI- PARTECIPAZIONE E TUTELA</b>	<b>18</b>
Art. 28 – L’organismo di rappresentanza degli ospiti della RSA	18
Art. 29- La presentazione di reclami e suggerimenti	19
<b>TITOLO VII – RAPPORTI CON IL CONTESTO SOCIALE</b>	<b>19</b>
Art. 30 – Il rapporto con le comunità locali e l’apporto del volontariato	19
Art. 31- L’attività di rete sociale	20
<b>TITOLO VIII – ORGANIZZAZIONE COMUNITARIA E REGOLE GENERALI</b>	<b>20</b>
Art. 32 – Il rispetto della personalità dell’ospite ed assistenza religiosa	20
Art. 33 – Le visite	20
Art. 34 – Le regole generali di convivenza	21
Art. 36 – La custodia di valori e beni	22
Art. 37 – Il trasporto degli ospiti	22

## TITOLO I – FINALITÀ E GESTIONE

### Art. 1 – I principi ispiratori, missione, politiche complessive e obiettivi

**Motivazione alla vita.** Ove possibile, riaffermare il ruolo sociale dell'individuo anziano, anche se collocato all'interno di un servizio, dandogli adeguate opportunità affinché si senta motivato alla vita. In particolare le attività di animazione e riabilitazione, l'organizzazione di eventi (feste, gite, attività teatrali), la possibilità data a parenti ed amici di essere presenti in fasce orarie molto ampie, mirano ad arricchire di contenuti vivi e attuali la vita della residenza, che diversamente tenderebbe ad esprimersi in modo monotono e ripetitivo.

**Rispetto.** All'interno della residenza il rispettare le credenze, le opinioni e i sentimenti fa parte integrante della cultura della Struttura e degli operatori. La qualità relazionale degli operatori, unica garanzia del rispetto nei confronti del residente, viene curata attraverso opportuna formazione e valutata attraverso colloqui e riunioni con la Direzione.

**Ambiente familiare e confortevole.** Compatibilmente con gli spazi a disposizione, la Struttura assicura ai residenti le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita conosciuto. L'Anziano potrà portare alcuni oggetti adatti a rendere l'ambiente in cui vive più accogliente e personale.

**Mantenimento e potenziamento delle abilità residue.** Il servizio erogato tende ad assicurare all'anziano le cure e la riabilitazione necessaria per mantenere le abilità residue e, dove possibile, potenziarle. Il mantenimento di tali abilità viene garantito attraverso la presa in carico del residente e l'elaborazione ed il continuo aggiornamento di un Piano di Assistenza Individuale. Il lavoro per progetti ha come scopo valutare e mantenere le abilità residue di ogni singolo ospite.

**Rapporto costante con i familiari.** La Struttura tende a favorire costanti contatti con i familiari dei residenti. Per questo scopo gli orari di visita sono molto ampi e la Struttura è attrezzata per garantire spazi e momenti di intimità fra gli anziani e i loro familiari.

**Apertura al territorio.** La Struttura si vede come parte attiva di un contesto territoriale e sociale di riferimento, sviluppa e mantiene contatti con le realtà associative, culturali e istituzionali presenti.

**Garanzia della dignità.** Sono attive procedure atte a consentire agli operatori di agire, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, nel rispetto della dignità del residente. Si favorisce, durante le fasi di formazione e di affiancamento dei nuovi operatori, la realizzazione di un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà atta a garantire il pieno rispetto della persona.

**Qualità del servizio.** La Struttura è impegnata a una costante verifica della qualità delle prestazioni rese, anche in relazione agli obiettivi e agli standards di servizio definiti. Nella gestione della qualità vengono coinvolti sia gli operatori che i residenti e i loro familiari, i quali possono contribuire, attraverso suggerimenti e reclami, alla individuazione e risoluzione dei problemi.

## **Art. 2 – La Residenza Socio Assistenziale (RSA) “ ARMONY ”**

La Residenza Sanitaria Assistenziale (di seguito RSA) è una struttura privata collocata nell’ambito della rete territoriale dei servizi che la Zona Distretto garantisce alla persona anziana non autosufficiente e costituisce la risposta prioritaria per le situazioni alle quali non sia possibile attivare percorsi alternativi.

La RSA è in possesso dell’autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Arezzo per n. 25 p.l. modulo 1 “non autosufficienza stabilizzata conforme alla tipologia base” di cui alla DGRT 402/04.

Gli inserimenti in RSA si distinguono in ingressi a regime privatistico ed ingressi con quota sanitaria autorizzata dalla ASL di appartenenza.

E’ possibile inserire in RSA persone al di sotto dei 65 anni quando abbiano patologie degenerative assimilabili al decadimento senile. In questo caso, è necessario che tali persone siano in possesso del riconoscimento di handicap grave rilasciato dall’apposita Commissione ASL.

La struttura è dotata di un proprio organigramma nel quale sono specificate le professionalità presenti, le funzioni svolte e le relazioni gerarchiche. Tale organigramma definisce anche le modalità di supervisione e coordinamento del personale.

La Struttura è gestita dalla SRL “ Casa di Anna” specializzata in servizi residenziali per la terza età.

La RSA ha un Direttore che è il Responsabile della RSA.

La gestione operativa della struttura è affidata ad un Coordinatore di Struttura.

La RSA è priva di barriere architettoniche, facilmente accessibile da parte degli ospiti e dei visitatori.

La R.S.A. ha un funzionamento permanente nell’arco delle 24 ore per l’intera settimana e per tutto l’anno.

Nella RSA è presente una bacheca per la diffusione, a operatori, residenti e familiari delle informazioni più significative per l’andamento della Struttura. In maniera particolare sono affissi in tale bacheca: la Carta dei Servizi, il presente Regolamento, il Piano delle attività di animazione e socializzazione, sia interne che esterne alla Struttura, la giornata tipo, i turni di lavoro del personale, gli obiettivi del Piano di Qualità della struttura.

### **Art. 3 - Il Centro Diurno (CD)**

Il Centro Diurno (di seguito CD) si colloca nell'ambito della rete territoriale dei servizi per la persona anziana non autosufficiente e costituisce la risposta prioritaria per le situazioni nelle quali, pur non potendo garantire la completa soddisfazione dei bisogni assistenziali a livello domiciliare, sia comunque possibile ridurre il ricorso alla istituzionalizzazione in RSA.

Il centro Diurno è interno alla RSA ma dispone di ambienti propri. Il numero massimo di anziani accolti contemporaneamente all'interno del Centro Diurno è di 12.

Possono accedere ai Centri Diurni le persone autosufficienti e non autosufficienti.

La frequenza al Centro Diurno prevede la possibilità del pranzo e della cena.

Il Centro Diurno è aperto dalle ore 7,30 alle ore 20,30 dal Lunedì alla Domenica per 365 giorni l'anno.

Le caratteristiche della frequenza, in termini di orari e giorni settimanali, sono definiti nel PAI , anche in relazione alle disponibilità della Struttura.

Per ogni soggiornante viene predisposto un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) da realizzarsi all'interno del CD. Tale Piano prevede tutte le prestazioni atte al recupero, allo sviluppo delle potenzialità e/o al mantenimento delle capacità specifiche di ogni singolo anziano

## Art. 4 - Le prestazioni erogate

Casa di Anna SRL gestisce tutte le proprie strutture residenziali attraverso una metodologia assistenziale ispirata al sistema di cura Gentlecare, ideato dalla terapeuta occupazionale canadese Moyra Jones.

Tale modello ha come obiettivo fondamentale il benessere della persona anziana affetta da demenza e di chi le sta vicino: la persona è posta al centro di ogni servizio di cura e, in modo originale, tutto il team di professionisti guarda a una prospettiva di valorizzazione del residente e della sua famiglia.

Operatori e familiari possono tessere relazioni terapeutiche significative per la persona con demenza, ponendosi l'obiettivo di compensare i deficit cognitivi e funzionali e di offrire una risposta immediata ai suoi bisogni, attraverso le attività e l'ambiente protesico.

### La RSA e il Centro Diurno assicurano:

- > servizi di assistenza infermieristica
- > servizi di assistenza riabilitativa;
- > servizi di assistenza di base e alla persona;
- > interventi di animazione socio educativa;
- > servizi generali di tipo alberghiero;
- > assistenza sociale;
- > assistenza medica di base.

Tutte le tipologie di prestazioni sono erogate nel più ampio rispetto della dignità e libertà dei residenti. Viene garantita una costante e chiara informazione sulle modalità di erogazione e l'acquisizione del consenso informato.

La struttura ha elaborato una serie di protocolli che gli operatori devono adottare nello svolgimento di determinate attività.

I protocolli di assistenza e cura della persona tengono conto delle capacità residue e delle opportunità di stimolo dell'autonomia.

**L'assistenza infermieristica**, per le ore previste dalla normativa regionale, comprende tutte le attività proprie del profilo professionale, con riferimento a tutte quelle previste per tale categoria dalle leggi e dai regolamenti vigenti, ed in particolare:

- Gestione, per quanto di competenza, del piano di trattamento del residente (PAI);
- Medicazioni, somministrazione delle terapie farmacologiche, controllo del ricambio idrico;
- Controllo della funzionalità degli sfinteri;
- Tenuta dei farmaci individuali tramite apposito armadio;
- Tenuta di materiale di medicazione assicurandone il costante approvvigionamento;
- Tenuta di ausili per l'incontinenza;
- Rilevazione periodica dei parametri;
- Esecuzione degli accertamenti periodici prescritti;
- Controllo dell'alimentazione e di diete particolari;
- Controllo dell'integrità cutanea e dei corretti posizionamenti;
- Mantenimento diretto e costante con il Medico di Medicina Generale di libera scelta del residente facilitando il rapporto fra il medico curante e l'eventuale specialista;

- Collaborazione con il personale di assistenza alla persona per facilitare l'espletamento dei normali atti quotidiani.
- Approvvigionamento dei farmaci necessari a ciascun anziano sulla base delle prescrizioni del MMG .

**L'Assistenza riabilitativa**, per le ore previste dalla normativa regionale, è impostata su programmi di mantenimento in base alla situazione del residente ed in base ai programmi riabilitativi individuali (deambulazione, equilibrio, attività motoria, abilità manuale, autonomia).

L'attività terapeutica dovrà garantire la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.

**L'Assistenza di base e alla persona** garantisce il sostegno nell'esecuzione dei normali atti di vita quotidiana e di relazione con gli altri. Nello specifico, assicura:

- Accoglienza e inserimento dell'anziano nella Struttura;
- Aiuto quotidiano all'igiene personale ed all'effettuazione di un bagno assistito almeno una volta alla settimana e, comunque, tutte le volte che se ne presenti la necessità;
- Aiuto alla vestizione;
- Cura dei capelli, della barba, delle mani e dei piedi (laddove non vi sia la necessità del podologo);
- Pulizia della bocca compresa la protesi se presente;
- Pulizia di tutte le parti del corpo particolarmente nella persona incontinente;
- Aiuto nell'assunzione dei cibi;
- Servizio di sporzionatura, distribuzione e somministrazione dei pasti, preparazione delle colazioni, merende e spuntini richiesti di residenti;
- Accompagnamento dell'anziano negli spostamenti all'interno della Struttura;
- Aiuto nell'uso degli ausili e delle protesi prescritte;
- Aiuto nella promozione e nello stimolo all'impiego del tempo libero degli anziani in collaborazione con le figure professionali deputate principalmente alla funzione;

**L'Animazione socio-educativa**, rappresenta un momento importante sia come attività ludica che sociale, sia come terapia occupazionale che di rieducazione. Viene effettuata sia individualmente che in gruppo.

**L'Assistenza specialistica** è garantita da operatori e Strutture della rete dei servizi sanitari erogati dalla Zona Distretto e dal Presidio Ospedaliero.

**L'Assistenza alberghiera**, è finalizzata a garantire le condizioni basilari di vita quali, alloggio, alimentazione, arredo e pulizia degli ambienti, biancheria, relazioni sociali.

**L'Assistenza Sociale**, garantita da un operatore con qualifica all'interno della struttura al fine di coordinare la gestione complessiva dei casi e i collegamenti fra le strutture territoriali, la famiglia di origine e gli ospiti della Struttura.

**L'Assistenza medica di base** è garantita all'interno della Struttura dal Medico di Medicina Generale sulla base degli specifici accordi regionali.

**Il servizio di barbiere/parrucchiere** è garantito dalla struttura.

Agli ospiti viene inoltre garantita la possibilità di poter usufruire del servizio di pedicure a pagamento.

**Il Servizio Skype** permette di accorciare le distanze con i propri cari da qualsiasi parte del mondo. Con una connessione ad internet possiamo abbracciare, virtualmente, le persone care che soggiornano presso la nostra struttura, parlarci e vederla.

La chiamata avviene attraverso la piattaforma di Skype.

## **Art. 5 - La pianificazione delle attività**

La RSA “ ARMONY” è dotata di un proprio Piano delle Attività assistenziali, a valenza annuale tenendo conto delle caratteristiche peculiari degli anziani inseriti.

Inoltre viene predisposto un rapporto annuale che illustra i risultati conseguiti, le criticità, le eventuali indicazioni utili all’aggiornamento e revisione del Piano stesso.

Il Piano è portato a conoscenza dei residenti, dei familiari e del personale sia attraverso specifici incontri che con l’affissione nella bacheca presente in Struttura.

## **Art. 6 - Il sistema Informativo**

Il sistema informativo della Struttura assicura la raccolta, l’elaborazione e l’archiviazione dei dati utili alle attività di programmazione, gestione e miglioramento delle attività nonché l’assolvimento del debito informativo verso i livelli sovraordinati.

Nell’organigramma della Struttura è prevista e assegnata la funzione di Responsabile del Sistema Informativo.

All’interno dei diversi documenti presenti nel Manuale della Qualità della Struttura sono definite le modalità di raccolta delle informazioni, la loro diffusione ed utilizzo, con particolare riferimento alla procedura relativa alla tenuta delle registrazioni, che costituiscono il principale basamento informativo del sistema.

Il sistema informativo raccoglie e gestisce i dati relativi alla costruzione degli indicatori di processo ed esito previsti nella vigente normativa regionale.

La Struttura è impegnata a promuovere l’uso delle tecnologie informatiche a supporto della raccolta e gestione dei dati, anche in considerazione delle procedure gestionali sviluppate al fine di garantire l’uniformità regionale del sistema e anche per consentire di assolvere al debito informativo nei confronti di Enti Istituzionali.

## **Art. 7 - La gestione della qualità**

La Struttura è impegnata nella pianificazione e revisione della qualità delle prestazioni erogate. A tal fine tenendo conto delle proprie peculiari caratteristiche, definisce in apposito documento la propria Politica per la Qualità, che viene diffusa fra gli operatori e la cui sintesi è esposta nella bacheca.

Nell’organigramma della Struttura ARMONY è individuato il referente per la gestione del sistema qualità che svolge anche funzioni di facilitatore per la diffusione del sistema stesso fra gli operatori. Tale figura presiede alle attività di valutazione e miglioramento della qualità, garantendo tutti i controlli interni di qualità previsti.

La Struttura si dota, favorendo la partecipazione degli operatori alla sua definizione, di un proprio Piano della Qualità, a valenza annuale. Tale Piano è redatto tenendo conto della Politica per la Qualità, dell’adeguatezza delle prestazioni ai bisogni dei residenti, dell’uso appropriato delle risorse disponibili, delle criticità rilevate, delle indicazioni del comitato di partecipazione, dell’esigenza di integrazione con il territorio e con il tessuto sociale di riferimento.

Nel Piano della Qualità sono definiti obiettivi, azioni, indicatori e standard attesi.

I risultati conseguiti vengono valutati annualmente e sono diffusi a residenti, familiari ed operatori. Essi costituiscono la base per l’aggiornamento e revisione del Piano stesso.

## **Art. 8 – Il Piano delle attività di animazione e socializzazione**

La RSA Armony elabora un proprio Piano delle Attività di socializzazione e animazione a valenza annuale, relativo sia alle attività interne che a quelle esterne.

Tale Piano viene predisposto a seguito di un'analisi dei bisogni relazionali e di socializzazione, condotti anche con il coinvolgimento dei familiari.

Le attività sono definite tenendo anche conto dei progetti personalizzati dei residenti e sono effettuate sia individualmente che in gruppo.

Inoltre, viene effettuato il monitoraggio delle attività condotte e dei risultati conseguiti. Sulla base di tale monitoraggio vengono intraprese, nel Piano dell'anno successivo, le necessarie azioni correttive e di miglioramento.

## **Art. 9 – La gestione delle risorse Strutturali e tecnologiche**

All'interno della struttura la gestione delle risorse strutturali e tecnologiche viene garantita dalle specifiche procedure contenute all'interno del manuale di "Gestione delle Risorse".

La Direzione garantisce la manutenzione sia degli ausili in dotazione alla struttura, sia quelli di proprietà dei singoli residenti.

## **Art. 10 – Qualità e accreditamento**

La RSA "ARMONY" garantisce i livelli organizzativi e le procedure gestionali necessarie per il mantenimento delle prestazioni erogate e per rispondere ai requisiti definiti dalla normativa regionale in materia di accreditamento di tali strutture.

Il sistema qualità è costituito dalla raccolta dei documenti che regolano i diversi processi gestiti all'interno della Struttura stessa.

I documenti si applicano, per quanto pertinenti e se non diversamente specificato, anche al Centro Diurno.

## **Art. 11 – La Carta dei Servizi**

La Struttura ha predisposto una propria Carta dei Servizi che contiene i principi ispiratori e la missione, le modalità di organizzazione e gestione della RSA, le regole di convivenza, i diritti degli ospiti e gli impegni assunti dalla Direzione nei loro confronti.

Copia della Carta dei Servizi è consegnata ad ogni residente ed affissa in bacheca.

## TITOLO II – ACCESSO E ACCOGLIENZA DEGLI UTENTI

### Art. 12 – I criteri per l'accesso degli utenti

Possono accedere alla RSA/CD anziani ultra 65enni non autosufficienti .

Possono altresì accedere alla RSA/CD utenti al di sotto dei 65 anni quando abbiano patologie degenerative assimilabili al decadimento senile. In questo caso, è necessario che tali persone siano in possesso del riconoscimento di handicap grave rilasciato dall'apposita Commissione ASL.

### Art. 13 – La tipologia dei soggiorni

#### SOGGIORNI TEMPORANEI

I soggiorni temporanei in favore di anziani non autosufficienti si distinguono nelle seguenti tipologie:

- **Soggiorni temporanei di emergenza**
- **Soggiorni temporanei programmati a sostegno della famiglia**
- **Soggiorni temporanei a seguito di dimissione ospedaliera**

#### a) Soggiorni temporanei di emergenza

I soggiorni temporanei di emergenza si configurano nei casi di mancanza improvvisa ed assoluta di assistenza minima vitale da parte della rete parentale, che possa determinare grave danno per lo stato di salute della persona.

#### b) Soggiorni temporanei programmati a sostegno della famiglia

I soggiorni temporanei programmati a sostegno della famiglia sono rivolti a ridurre lo stress derivante dal carico assistenziale e a rispondere appropriatamente ad eventuali periodi pianificati di assenza del care-giver.

#### c) Soggiorni temporanei a seguito di dimissione ospedaliera

L'anziano ricoverato in Ospedale per un episodio acuto, al momento della dimissione ospedaliera può necessitare di un inserimento temporaneo in RSA, comunque con finalità del rientro a domicilio.

#### SOGGIORNI A TEMPO INDETERMINATO

Possono essere inseriti in RSA a tempo indeterminato gli anziani non autosufficienti che ne facciano richiesta, sia in forma privata che in convenzione ASL.

## TITOLO III –AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI UTENTI

### Art. 14 - L'ammissione degli assistiti

La persona interessata o i familiari per ricevere tutte le informazioni utili sulla struttura devono prendere contatto con il Direttore o con il Coordinatore della RSA.

Successivamente verrà effettuata una visita domiciliare presso l'abitazione dell'anziano per acquisire tutte le informazioni utili a favorire l'inserimento dello stesso.

Il Coordinatore di Struttura, l'Assistente Sociale della RSA e i familiari concordano le modalità di ingresso e l'inserimento dell'anziano.

Prima dell'ingresso vengono forniti all'anziano e/o ai familiari i seguenti documenti e ne viene annotata la consegna nella Cartella Personale:

- Carta dei Servizi
- Regolamento Interno
- Informativa al trattamento dei dati e relativo consenso
- Elenco degli effetti personali consigliati per la vita in residenza e/o documentazione necessaria alla permanenza nella Struttura.

I familiari o altri soggetti coinvolti provvedono al trasporto del soggetto interessato dal domicilio alla RSA.

Le ammissioni degli ospiti presso la R.S.A./CD dovranno essere effettuate in via prevalente dalle ore 10.00 alle ore 12.00 orario in cui è possibile essere accolti dal team della struttura.

E' opportuno che la famiglia sia presente al momento dell'ingresso e nella prima fase di permanenza per facilitare l'inserimento dell'anziano e fornire al personale tutte quelle informazioni utili alla gestione e alla adeguata cura della persona. I parenti degli anziani sono comunque tenuti a mantenere costanti e significativi rapporti con i propri congiunti e periodici contatti con il Coordinatore di Struttura

Il Coordinatore della Struttura al momento dell'ingresso e in collaborazione con gli operatori coinvolti compila la <Scheda di Ingresso e osservazione> che contiene:

- Tutte le informazioni relative alla storia di vita dell'anziano, ai suoi bisogni e a quelli dei suoi familiari, utili a gestire e facilitare la fase di ingresso nella Struttura;
- Le osservazioni effettuate dagli operatori nei primi giorni di ingresso, utili ad intervenire sulle eventuali criticità rilevate e alla definizione del Piano Assistenziale Individualizzato di cui agli articoli successivi.

La Scheda di Ingresso e osservazione viene poi inserita nella Cartella Personale dell'anziano.

### Art. 15 - La cartella personale e la cartella sanitaria personale

Al momento dell'ingresso viene aperta la **Cartella Personale** dell'anziano, che raccoglie tutte le informazioni relative al nuovo ingresso e viene costantemente aggiornata a cura degli operatori per le parti di rispettiva competenza.

Per ogni soggiornante viene predisposto un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) da realizzarsi all'interno della Struttura, durante il periodo di permanenza nella stessa.

Tale Piano deve prevedere tutte le prestazioni atte al recupero, allo sviluppo delle potenzialità e/o al mantenimento delle capacità specifiche di ogni singolo residente.

In maniera particolare, la Cartella Personale contiene:

- Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) redatto, aggiornato e verificato a cura degli operatori della Struttura

- Il consenso fornito al momento dell'ingresso ai fini del trattamento dei dati (modello privacy)
- L'eventuale espressione di consenso informato nei casi previsti
- Le informazioni sulle capacità della persona, raccolte anche attraverso specifici strumenti (es: scale ADL e IADL)
- Le informazioni sui dati sociali e sanitari dell'anziano e le informazioni sulla famiglia
- Il nominativo e recapito della persona di riferimento per il residente
- I riferimenti del Medico di Medicina Generale

All'interno della Cartella Personale tutti i documenti relativi alla gestione sanitaria del residente (indagini, referti, registrazioni, sintesi cliniche, ecc.) vanno a costituire la **Cartella Sanitaria Personale**, costantemente aggiornata a cura degli operatori sanitari interessati.

La Cartella Sanitaria Personale, o parte dei documenti in essa contenuta, accompagnano il residente della RSA in caso di prestazioni sanitarie specialistiche e/o ospedaliere usufruite all'esterno della Struttura.

La cartella personale e la cartella sanitaria personale sono conservate all'interno della Struttura nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati.

La cartella personale e la cartella sanitaria personale sono conservate per un periodo minimo di 5 anni dalla data della dimissioni. La loro distruzione verrà effettuata garantendo l'assoluta riservatezza dei dati ivi contenuti.

I familiari e gli eventuali curatori, tutori o amministratori di sostegno possono richiedere copia della cartella personale e della cartella sanitaria personale .

### **Art. 16 - La definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**

Il Piano Assistenziale Individualizzato è un documento, redatto all'interno della Struttura che accompagna il residente, nel quale sono individuati gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e titolarità degli interventi, l'operatore referente del progetto.

Il Responsabile della Struttura coordina la stesura del PAI con la collaborazione di tutte le figure professionali coinvolte e favorendo la partecipazione e il confronto con il residente e, qualora sia necessario, anche con il familiare di riferimento e/o i suoi rappresentanti legali. Tale coinvolgimento è registrato all'interno del progetto stesso

Nel caso di ingressi a tempo indeterminato, il PAI viene definito entro 45 giorni. Nel caso di ingressi temporanei il PAI viene definito entro 15 giorni dall'ingresso.

Il PAI viene sottoposto a verifiche semestrali, promosse dall'operatore responsabile del progetto. Nel corso di tali verifiche vengono valutati, con la partecipazione e il confronto con l'ospite e/o i familiari di riferimento e/o i suoi rappresentanti legali, i risultati raggiunti e le eventuali modifiche apportate al progetto. Gli esiti di tali verifiche vengono opportunamente registrati.

### **Art. 17 - Gli ambienti di vita e le camere**

Gli ambienti di vita della RSA (spazi, mobili, arredi in genere e immagini) garantiscono il più possibile all'ospite un'atmosfera familiare e per questo motivo all'interno delle RSA, è possibile, nel rispetto delle regole di convivenza, della sicurezza e delle specifiche normative di riferimento, anche la personalizzazione delle camere da parte dei residenti (soprammobili, fotografie, quadri), previa autorizzazione da parte del Responsabile della Struttura.

All'interno della Struttura sono presenti spazi, attrezzature e materiali per l'attività ludico-ricreativa.

E' presente una libreria costantemente aggiornata con libri, riciste e quotidiani.

Ogni ospite della RSA ha a propria disposizione un letto, un comodino, una sedia/poltroncina e un armadio/guardaroba per i beni di sua proprietà. In ogni camera è assicurata la presenza di un tavolo.

L'assegnazione delle camere in RSA viene effettuata dal Responsabile di Struttura, in accordo col Coordinatore di Struttura, ponendo particolare attenzione ai bisogni specifici del singolo anziano (stato di salute, sesso, capacità di autonomia e di relazione) e tenendo conto delle disponibilità della Struttura, delle assegnazioni già effettuate, delle relazioni tra i residenti.

Le camere sono di norma assegnate ad anziani dello stesso sesso; in caso di coniugi è favorita la convivenza.

Gli spostamenti di camera, qualora resi necessari per esigenze organizzative e/o problemi di convivenza fra anziani, possono essere effettuati dal Responsabile di Struttura, in accordo col Coordinatore di Struttura, ponendo particolare attenzione alla relazione con il residente e alla gestione dei problemi legati al trasferimento di camera.

## **Art. 18 - La dimissione dei residenti**

Le dimissioni avvengono nelle seguenti ipotesi:

- per diretta volontà dell'interessato o suo delegato;
- per scadenza dei previsti tempi di soggiorno;
- per modifica del programma di intervento;
- trasferimento presso altra Struttura residenziale;
- per decesso.

In caso di decesso in RSA sarà cura dei familiari e di altri soggetti interessati l'espletamento delle onoranze funebri secondo quanto definito in apposita procedura di struttura.

La volontà del residente di lasciare la struttura deve essere espressa **con 15 giorni di anticipo** altrimenti al momento delle dimissioni verranno calcolati come presenze.

A seguito delle dimissioni del residente i familiari o gli altri soggetti interessati sono tenuti a provvedere al recupero dei beni dell'ospite al fine di consentire le procedure di sanificazione dell'ambiente previste e il conseguente inserimento di un nuovo residente.

## TITOLO IV – LA RETTA E I PAGAMENTI

### Art. 19 - La retta

Le rette mensili devono essere versate anticipatamente.

L'importo della retta è di € 110,00 giornaliero.

Qualora si richieda la camera ad uso singola, se disponibile, la quota ha una maggiorazione del 50% dell'importo base giornaliero, pari ad € 165,00

La retta per le frequenze diurne è di € 50,00 giornaliero.

La residenza mette a disposizione degli Ospiti un servizio di lavaggio indumenti personali il cui costo mensile è di € 100,00.

Un'assenza temporanea del residente non sospende il pagamento della retta.

Le rette sono soggette a possibili incrementi annuali determinate dalla variazione ISTAT di luglio, presa a riferimento, e in vigore con la mensilità di ottobre.

Il residente è tenuto a versare in forma anticipata la retta mensile entro i primi 5 giorni del mese di ingresso. Inoltre è tenuto a saldare entro il 10 di ogni mese le spese extra maturate.

In difetto cessa il diritto alla permanenza nella RSA.

Al momento dell'accettazione l'ospite (se in grado) e i famigliari sono tenuti a firmare il modulo di impegno al pagamento della retta nei tempi e modi dovuti.

### Art. 20 - La cauzione

All'atto della propria ammissione alla RSA, l'anziano è tenuto a versare una somma pari a una retta mensile a titolo di deposito cauzionale infruttifero.

La cauzione verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciata la camera libera.

### Art. 21 - Gli oneri a carico del residente o suoi delegati

Sono a carico del residente e dei suoi delegati le seguenti prestazioni:

- le spese relative ai medicinali non mutuabili
- il trasporto dal proprio domicilio alla RSA e viceversa
- il trasporto dalla RSA a visite presso le Commissioni medico legali
- il trasporto dei residenti deambulanti in caso di ricovero ospedaliero programmato o visite/prestazioni specialistiche,
- le spese relative all'abbigliamento personale e ai beni per la pulizia e il benessere della persona.
- maggiorazione uso camera singola

### Art. 22 - La fatturazione

Il Responsabile di Struttura gestisce il registro delle presenze all'interno del quale sono indicati gli anziani presenti giornalmente in Struttura.

L'Ufficio Amministrativo della struttura provvede all'emissione delle fatture calcolate sulla base delle presunte presenze mensili.

Qualora vi sia una dimissione anticipata per cause di salute la Direzione provvederà al rim-

borso della retta per le giornate di soggiorno non usufruite.

Mensilmente viene anche redatto il calcolo dei costi dei farmaci non concessi dal SSN e dai Servizi extra non inclusi nel costo della retta di soggiorno.

Tale somma dovrà essere saldata entro il 10 del mese successivo.

### **Art. 23 - L'assenza temporanea e conservazione del posto**

Il mantenimento del posto in RSA in caso di brevi assenze è garantito nei seguenti casi:

- Per motivi familiari non superiori ai 7 giorni
- Per soggiorni climatici non superiori a 15 gg
- Per ricoveri ospedalieri non superiori a 60 giorni

Negli altri casi, o per assenze superiori a quelle sopra indicate, potranno intercorrere specifici accordi fra il residente, i familiari e il responsabile della Struttura per assicurare il mantenimento del posto o l'uso temporaneo da parte di altri soggetti.

Nel caso di mantenimento del posto, come sopra indicato, la retta non è soggetta ad alcuna riduzione.

## **TITOLO V – RAPPORTI CON I FAMILIARI E ALTRI SOGGETTI COINVOLTI**

### **Art. 24 – La Famiglia e la rete sociale**

La Struttura favorisce il mantenimento dei legami affettivi, relazionali e solidaristici del residente con la famiglia di origine e la rete sociale di provenienza, attraverso:

La facilitazione dell'accesso di tali soggetti all'interno della Struttura

La promozione di iniziative di incontro e socializzazione fra anziani e familiari/amici

La possibilità per gli anziani di uscire dalla Struttura per recarsi in visita presso familiari e amici, con trasporto a loro carico.

All'interno della Struttura sono individuati e resi accessibili spazi opportunamente dedicati ai colloqui personali fra residenti, familiari, amici, rappresentanti legali, operatori dei servizi esterni. Tali spazi sono opportunamente arredati e garantiscono la riservatezza dei colloqui e delle relazioni.

Il Coordinatore della Struttura, in quanto referente dei rapporti con i familiari, è impegnato a favorire il mantenimento di rapporti stabili fra i residenti e le famiglie di origine.

Al fine:

- favorisce la circolazione delle informazioni fra famiglia e Struttura con particolare attenzione all'andamento del Piano Assistenziale Individualizzato
- favorisce il contatto fra gli operatori che seguono l'ospite e i familiari
- promuove e favorisce le occasioni di contatto fra gli ospiti e i loro familiari
- promuove la partecipazione dei familiari alla vita della Struttura
- valorizza la partecipazione dei familiari all'interno dell'organismo di rappresentanza.

### **Art. 25 – L'informativa privacy e raccolta consenso al trattamento dei dati personali**

Prima dell'ingresso in RSA/CD viene consegnata all'ospite l'informativa prevista dalla vigente normativa in merito al trattamento dei dati effettuato dalla Struttura.

Unitamente all'informativa viene fornito il modello per l'espressione del consenso, suddiviso in:

Consenso al trattamento dei dati

Individuazione dei soggetti ai quali fornire informazioni riguardanti lo stato dell'ospite

Individuazione dei soggetti ai quali comunicare eventi critici

Al momento dell'ingresso in Struttura il modello privacy viene raccolto e inserito all'interno della cartella personale ed è reso così disponibile a tutti i soggetti coinvolti nei processi comunicativi.

### **Art. 26 – Le comunicazioni con familiari e rappresentanti legali**

Le informazioni relative agli ospiti della Struttura vengono fornite esclusivamente ai soggetti indicati nel modulo privacy sottoscritto dall'ospite o dal suo rappresentante legale al momento dell'ingresso e conservato nella cartella personale.

Gli ospiti e i soggetti di cui al punto precedente hanno accesso alla cartella personale e alla cartella sanitaria personale.

All'interno della Struttura sono definiti e divulgati gli orari nei quali è possibile per i familiari e i rappresentanti legali comunicare con il Responsabile della Struttura, unitamente ai relativi contatti telefonici.

### **Art. 27 - Le comunicazioni di eventi critici ai familiari e rappresentanti legali**

Sono di seguito indicati gli eventi critici che devono essere comunicati con immediatezza ai familiari e rappresentanti legali indicati nel modulo privacy sottoscritto al momento dell'ingresso in Struttura:

- improvviso aggravamento dello stato di salute
- incidente occorso all'interno della Struttura
- decesso

L'operatore che rileva l'esistenza dell'evento critico informa il Coordinatore della Struttura il quale, provvede alle opportune comunicazioni, utilizzando i recapiti conservati nella Cartella personale dell'ospite.

## **TITOLO VI- PARTECIPAZIONE E TUTELA**

### **Art. 28 - L'organismo di rappresentanza degli ospiti della RSA**

Presso la RSA è istituito un organismo di rappresentanza cui sono assegnate le seguenti funzioni:

- promuovere e realizzare concretamente la partecipazione di ospiti, familiari, mondo associativo e reti sociali territoriali alla organizzazione della vita comunitaria
- fornire al Coordinatore della Struttura suggerimenti e proposte per il miglioramento delle attività e dei programmi
- verifica della qualità delle prestazioni dal punto di vista degli utenti, dei loro familiari e di soggetti terzi coinvolti
- effettuare analisi e valutazioni dei bisogni relazionali degli ospiti con il coinvolgimento delle famiglie
- controllo del regolare andamento delle attività, con particolare riferimento al rispetto dei contenuti del presente regolamento.

L'organismo di rappresentanza dura in carica 3 anni dal momento della seduta di insediamento.

Tale organismo è così composto:

- 2 membri eletti dall'assemblea degli ospiti, appositamente convocata a cura del Responsabile di Struttura;
- 2 membri eletti dall'Assemblea dei familiari, appositamente convocata a cura del Responsabile di Struttura;
- 1 membro designato dalle associazioni che svolgono sistematicamente attività all'interno della RSA, qualora presenti;
- 1 membro designato dalle organizzazioni sindacali dei pensionati del territorio di riferimento;
- il Direttore della RSA.

Il Comitato, una volta espletate le formalità per l'individuazione dei componenti, è convocato a cura del Coordinatore della Struttura. Nell'occasione della prima seduta viene nominato

il Presidente che dura in carica fino al termine del mandato del Comitato stesso.

I membri che dovessero abbandonare i lavori del Comitato (es. ospite che decede, familiare che non ha più un congiunto fra gli ospiti) sono surrogati con le stesse modalità di elezione sopra indicate.

L'organismo di rappresentanza è convocato e presieduto dal Presidente e si riunisce almeno 2 volte l'anno. Delle sedute viene stilato apposito verbale che viene affisso per 30 giorni in bacheca.

## **Art. 29- La presentazione di reclami e suggerimenti**

La Struttura garantisce agli utenti ai loro familiari, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso, verbalmente o per iscritto, al Coordinatore della Struttura.

All'interno della Struttura sono disponibili moduli appositamente predisposti per la presentazione di reclami e suggerimenti.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Tutte le segnalazioni, sia verbali che scritte, sono registrate nel registro appositamente predisposto nel quale sono indicati i seguenti dati: data di apertura e chiusura, nominativo del segnalatore, tipologia della segnalazione (scritta, verbale telefonica), descrizione del reclamo/suggerimento, aree di interesse (ristorazione, carta dei servizi, lavanderia), esiti delle verifiche, misure correttive e di miglioramento adottate.

Il Coordinatore di struttura risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Coordinatore di Struttura possono rivolgersi al Responsabile della struttura.

## TITOLO VII – RAPPORTI CON IL CONTESTO SOCIALE

### Art. 30 – Il rapporto con le comunità locali e l’apporto del volontariato

La RSA, nell’intento di favorire le relazioni con la comunità locale, ospita e valorizza l’apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ecc. che intendono offrire il loro contributo alla gestione delle attività di relazione e animazione rivolte agli ospiti della Struttura e realizzate sia all’interno che all’esterno della stessa. La Struttura svolge attività di rete con gli altri servizi della **Zona Distretto** e con le diverse espressioni della comunità locale al fine di:

- garantire l’integrazione fra le risorse del territorio e i bisogni espressi dagli utenti;
- evitare che la presa in carico del soggetto da parte della RSA/CD costituisca una ulteriore occasione di isolamento per in residente.

La RSA è aperta alle sollecitazioni e istanze del territorio e può mettere a disposizione le proprie Strutture per attività di valore sociale e culturale promosse a livello locale, fatto salvo il regolare andamento dell’attività assistenziale.

Nell’organigramma di cui al Manuale di Qualità della Struttura è individuato il referente per i rapporti con le comunità locali e il volontariato oltreché le funzioni attribuite.

L’apporto del volontariato deve essere coordinato e integrato nei programmi che la RSA intende realizzare. A tal fine la Struttura esercita una funzione di sollecitazione del contesto sociale per favorire contatti e collaborazioni.

La collaborazione fra la Struttura e gruppi/associazioni di volontariato si sostanzia nella sottoscrizione fra le parti di un progetto, integrato con i programmi della Struttura, che deve obbligatoriamente contenere:

le caratteristiche delle attività svolte;

i soggetti volontari impegnati, le garanzie assicurative possedute e l’esplicitazione della natura volontaria delle attività rese;

la durata del progetto;

eventuali risorse messe a disposizione dalla Struttura e/o dal volontariato;

### Art. 31 – L’attività di rete sociale

La RSA è pienamente inserita nella rete dei servizi della zona distretto e nel contesto sociale di riferimento. Ciò al fine di garantire l’integrazione fra le risorse e i bisogni espressi dagli utenti nonché evitare che la presa in carico del soggetto da parte della struttura costituisca una ulteriore occasione di isolamento per l’ospite.

## **TITOLO VIII – ORGANIZZAZIONE COMUNITARIA E REGOLE GENERALI**

### **Art. 32 – Il rispetto della personalità dell’ospite ed assistenza religiosa**

La R.S.A. assicura il corretto rapporto operatore/anziano nel rispetto dei diritti personali di dignità e libertà dell’ospite in tutte le loro forme; favorisce, altresì, il libero esercizio da parte dell’ospite dei propri diritti sociali, religiosi, economici e politici.

Nella Struttura sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona.

Nella Struttura è garantita la più ampia libertà di manifestare la propria opinione e sono vietate tutte le forme di coercizione sia dirette che indirette.

La libertà d’azione dell’ospite trova il solo limite nella libertà degli altri e nell’osservanza delle norme collettive, indispensabili per un buon andamento della vita comunitaria.

La R.S.A. assicura l’assistenza religiosa agli ospiti garantendo l’accesso ai ministri di culto delle varie fedi.

### **Art. 33 – Le visite**

Le visite di parenti e amici sono consentite durante tutto l’arco della giornata a partire dalle ore 9,00 fino alle ore 22,00.

Negli orari dei pasti principali è consentita la presenza di un solo amico/parente.

L’accesso di tali soggetti è consentito negli spazi comuni e nelle camere, fatto salvo il rispetto della riservatezza e tranquillità degli altri ospiti.

Al di fuori degli orari di cui al punto 1 l’accesso è consentito solo se concordato preventivamente con il responsabile o con il coordinatore di Struttura.

### **Art. 34 – Le regole generali di convivenza**

La Struttura è impegnata a garantire agli ospiti un ambiente confortevole e tranquillo, nel quale siano valorizzate le relazioni interpersonali e ridotti tutti i fattori di disturbo ambientale, compresi i rumori molesti.

#### **L’ospite può:**

arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, con l’assenso del Responsabile della Struttura;

usare propri piccoli elettrodomestici (come ventilatori, umidificatori ecc.) purché non arrechino disturbo agli altri ospiti e siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza;

tenere vasi di fiori o piante, purché in numero limitato e non eccessivamente ingombranti né costituenti un pericolo per i terzi;

soggiornare liberamente nella stanza da letto, fatta eccezione dei momenti destinati alle pulizie della stessa;

muoversi liberamente all’interno della Struttura.

#### **L’ospite non può:**

tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull’igiene dell’ambiente;

tenere animali di qualunque specie ad eccezione di quelli eventualmente messi a disposizione della Struttura;

fumare all'interno della Struttura, se non negli spazi consentiti;  
tenere un comportamento tale da risultare di disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri ospiti;  
chiudere a chiave la camera da letto

### **Art. 35 - La corrispondenza e le comunicazioni telefoniche**

La Struttura favorisce i rapporti degli ospiti con l'ambiente esterno.

Ogni ospite può ricevere corrispondenza personale, che gli sarà smistata giornalmente. La Struttura garantisce all'ospite la spedizione della propria corrispondenza, fatto salvo il pagamento delle spese di spedizione.

Ogni ospite può ricevere telefonate personali.

Può altresì utilizzare il telefono della Struttura .

Inoltre la struttura mette a disposizione degli ospiti il servizio Skype attraverso il quale è possibile attivare una video conferenza tra l'ospite e i parenti.

In questo modo si accorciano le distanze e anche da qualsiasi parte del mondo, con una connessione ad internet possiamo abbracciare, virtualmente, la persona cara che soggiorna presso la nostra struttura, parlarci e vederla.

### **Art. 36 - La custodia di valori e beni**

La Struttura non gestisce beni per conto degli utenti. La gestione di beni e oggetti di valore è di esclusiva spettanza dell'ospite, dei familiari e di eventuali curatori, tutori o amministratori di sostegno dell'utente.

All'interno di ogni stanza nell' armadio vi è una cassetta di sicurezza che si apre esclusivamente con il codice.

La struttura non risponde di eventuali mancanze di denaro ed oggetti di valore , la Direzione della RSA può gestire, qualora l'ospite non sia in grado di farlo liberamente, piccole somme di denaro destinate alla soddisfazione di esigenze personali.

I familiari e gli eventuali curatori, tutori o amministratori di sostegno possono consegnare al coordinatore di Struttura tali somme che saranno utilizzate ad esclusivo beneficio dell'utente, documentando qualsiasi spesa effettuata.

Le somme sono depositate in cassaforte, unitamente alla documentazione relativa alle spese effettuate.

I familiari e gli altri soggetti di cui sopra possono richiedere in qualsiasi momento la rendicontazione relativa alla gestione delle somme erogate e, una volta esaurite, integrarle nuovamente.

### **Art. 37 - Il trasporto degli ospiti**

La Struttura non garantisce il servizio di trasporto degli ospiti.

Sono a carico dell'ospite e degli altri soggetti coinvolti sia gli aspetti organizzativi che il costo dei seguenti trasporti:

- Il trasporto dal proprio domicilio alla RSA e viceversa
- Il trasporto dalla RSA a visite presso le Commissioni medico legali
- Il trasporto degli ospiti deambulanti in caso di ricovero ospedaliero programmato o visite/prestazioni specialistiche

Sono, invece, a carico dei servizi sanitari territoriali ed organizzati a cura degli operatori

della RSA i seguenti trasporti :

le visite, le altre prestazioni specialistiche e i ricoveri di non deambulanti in ospedale

le dimissioni dal presidio ospedaliero

il rientro in RSA

Gli operatori della Struttura di norma non accompagnano gli ospiti all'esterno della stessa per l'effettuazione di prestazioni sanitarie.



## **RSA ARMONY - CASA DI ANNA**

---

**DOC. 02**  
**emissione > marzo 2021**



# **RSA ARMONY**

Casa di Anna S.r.l  
via campo di marte n°20  
AREZZO

[residencelacasadianna.it](http://residencelacasadianna.it)  
[residencelacasadianna@gmail.com](mailto:residencelacasadianna@gmail.com)